



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Střední průmyslová škola strojnická Olomouc  
tř.17. listopadu 49**

**Výukový materiál zpracovaný v rámci projektu  
„Výuka moderně“**

**Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0205**

**Šablona: VI/2**

**Sada: 2**

**Číslo materiálu v sadě: 2**

Název: Reklamace

Jméno autora: Ing. Miroslava Špičáková

Předmět: EKONOMIE

Jazyk: čeština

Klíčová slova: reklamace, reklamační řád, koupě, vada, reklamační doklad, doklad o prodeji, předpisy na ochranu spotřebitele, obsah smluv.

Cílová skupina: studenti středních škol

Stupeň a typ vzdělání: odborné vzdělání

Očekávaný výstup: Hlavním cílem výukového materiálu je, aby se studenti orientovali v reklamačním řízení, tak aby si uvědomovali všechna svá práva a povinnosti obchodníků.

## ***Metodický list/anotace***

Častým problémem, který dříve či později musí řešit každý z nás je při koupi jakékoli věci, případné uplatnění záruky. V této souvislosti často vznikají spory mezi spotřebiteli a prodejci. Považuji za účelné seznámit studenty s průběhem uplatnění reklamace. K tomu slouží tento výukový materiál a na závěr je možné využít úkoly., které mohou studenti s využitím materiálu nebo internetu zodpovědět dále jsou zde uvedené příklady dotazů souvisejících s řešením reklamací.

Zpracováno: 14.1.2013

**REKLAMACE**

## Reklamace

Vždy před vstupem do reklamačního řízení je vhodné si pořídit fotokopie všech dokladů a písemností pro případné další řízení. Vzhledem k možným rizikům následných sporů je vždy vhodnější, aby měla reklamace písemnou formu, a to zejména v případech, kdy prodávající nerozhodne o reklamaci ihned.

- V souvislosti s uplatněním reklamace je třeba si uvědomit, že po dobu prvních šesti měsíců od koupě je důkazní břemeno na prodávajícím, který tedy musí věrohodně prokázat, buď že je výrobek ve shodě s kupní smlouvou, nebo že rozpor s kupní smlouvou vznikl v důsledku jednoznačného porušení způsobu užívání či ošetřování ze strany kupujícího; v případě sporu ovšem bude mít vždy poslední slovo příslušný soud.
- Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb včetně uplatnění rozporu s kupní smlouvou.
- Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.
- Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace; tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
- V provozovně prodávajícího musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.
- Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
- Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě; po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
- Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající v případě reklamace povinen poskytnout spotřebiteli informace o dodavateli (zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího), kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb reklamaci uplatnit.

## **Náležitosti reklamačního dokladu**

Reklamační doklad by měl obsahovat minimálně následující údaje:

- identifikaci reklamujícího a prodávajícího (nebo přebírající servisní organizace)
- identifikaci reklamovaného výrobku, včetně uvedení data prodeje (zvláště u drahých výrobků doporučujeme výrobek konkretizovat co nejpodrobněji)
- konkretizaci rozporu s kupní smlouvou, popř. reklamovaných vad
- požadavek spotřebitele na způsob vyřízení reklamace
- datum uplatnění reklamace a předpokládaný termín vyřízení reklamace
- podpisy reklamujícího i zástupce prodávajícího či přijímající servisní organizace, případně jejich razítko.

Často se při uplatnění reklamace můžeme setkat s požadavkem prodávajícího na předání prodejního dokladu. Takový požadavek je třeba považovat za neoprávněný. Proávající je však oprávněn nahlédnout do dokladu za účelem ověření prodávajícího a data prodeje ve vztahu k záruční lhůtě, popř. k provedení kopie na náklady prodávajícího.

## **Typické argumenty prodávajících při reklamaci:**

1. Nemáte obal od výrobku, tudíž nemůžete výrobek reklamovat.

Žádný zákonný předpis neukládá povinnost uschovávat obaly od výrobků, žádný zákonný předpis nestanovuje povinnost vrátit reklamovaný výrobek v obalu.  
Reklamuji výrobek, ne obal!

2. Vada výrobku vznikla již ve výrobě, obraťte se na výrobce.

Vůči spotřebiteli je v průběhu záruční doby odpovědný pouze prodejce. Kdo je výrobcem a čím je způsobena vada, je irelevantní.

3. Výrobek byl prodáván se slevou, tudíž nemáte na reklamaci nárok.

Záruka se nevztahuje pouze na věci rychle se kazící a věci použité, takže na zlevněné věci ano.

4. Reklamaci vyřizuje pouze náš pan vedoucí a ten tady dnes není.

Zákon o ochraně spotřebitele stanovuje povinnost obchodníka mít v provozovně po celou provozní dobu přítomného pracovníka pověřeného vyřizováním reklamací.

5. Při výměně vadné a již opotřebované součástky jsme vám instalovali úplně novou součástku, a proto nám musíte doplatit ... Kč. Proávající nemá právo na náhradu ani tehdy, došlo-li výměnou k zhodnocení věci. Uplatněním reklamace se domáháme

svých práv a můžeme se jich domoci jen tehdy, pokud reklamaci uplatníme včas, na správném místě a v souladu se stanovenými pravidly.

## **Případy reklamací**

Lhůta pro vyřízení reklamace

*a) Dobrý den, reklamoval jsem příslušenství dodávané s mobilním telefonem (sluchátka) - lhůta pro opravu vypršela v pondělí 4.1.2010 - prodejce mne kontaktoval o vyřízení reklamace 8.1.2010 - na telefonu se mi během této doby vyskytla již další závada, tj. vzhledem k tomu, že dalších 30 dní vyřizování je pro mě už "otravné", chtěl jsem využít možnosti odstoupit od kupní smlouvy kvůli překročení zákonné lhůty, bohužel však v týdnu kdy byla reklamace oficiálně překročena jsem nestihl prodejnu navštívit, abych toto požadoval - tj. nyní se mi jedná o to, jestli mohu požadovat odstoupení od smlouvy, když prodejce nestihl vyřídit reklamaci ve lhůtě (to je vidět i na reklamačním protokolu), ale já jsem zároveň nestihl využít svého práva v lhůtě před tím než bylo zboží opraveno*

*Děkuji*

*b) Dobrý den, mám už po třetí reklamaci mobilu, dvakrát mi sdělili, že se porucha neprojevila, sotva jsem ho přinesla domů, už byla znovu, nyní mají mobil už 31. den. Musela jsem si koupit nový mobil, protože tak dlouho bez něj být nemohu, jak mám ještě dlouho čekat a na co mám právo. Moc děkuji.*

Podle § 19 odst. 3 Zákona o ochraně spotřebitele má kupující po uplynutí 30 dnů ode dne uplatnění reklamace stejná práva, jako by šlo o neodstranitelnou vadu, a může tedy mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy, tedy požadovat vrácení kupní ceny za zboží. Lhůta 30 dnů zahrnuje vyřízení reklamace včetně odstranění vady. V této lhůtě musí být zboží připraveno pro kupujícího u prodávajícího. Často se stává, že spotřebitel reklamaci uplatní a následně očekává, že poskytovatel služby jej sám vyzve k vyzvednutí opravené věci po vyřízení reklamace. Pokud jej pak prodávající do třiceti dnů nekontaktuje, obrací se na poskytovatele služby s tím, že lhůta pro vyřízení reklamace byla poskytovatelem služby překročena. Nemusí tomu tak ovšem být. Poskytovatel služby totiž nemá obecně povinnost spotřebitele o vyřízení reklamace sám informovat. Je proto na spotřebiteli, aby poskytovatele služby kontaktoval a o stavu vyřizování reklamace se informoval. Případně je pochopitelně vhodné i na tuto záležitost pamatovat v protokolu o převzetí věci k reklamaci a požádat poskytovatele služby, aby do protokolu buď uvedl datum předpokládaného vyřízení reklamace, anebo aby se zavázal, že o vyřízení reklamace bude kupujícího informovat. Pokud však nedojde k dohodě o této otázce, není bez výzvy prodávající povinen jakkoli kupujícího vyhledávat, a to i v případě, že lhůta pro vyřízení reklamace již uplynula.

## Náklady spojené s reklamací

*Dobrý den. Koupila jsem si přes internet v e-shopu stojan na šaty v dubnu 2008. Konstrukce však nevyhovuje, kolečka se ohýbají a stojan se nahýbá na stranu. Šaty z něj občas spadnou, když se stojan převrhne. Měl by mi prodejce tuto reklamaci (vadu) uznat ? - je to evidentně vada konstrukční. Další dotaz je, když mu budu zboží zasílat zpět, aby mi vrátil kupní cenu zboží (bez nákladů, které vynaložil prodejce na dopravu) - je povinen mi zaplatit i za poštovné, které zaplatím já při odesílání vadného zboží zpět? Předem děkuji.*

Povahu vady není možné v naší poradně posoudit, to musí učinit odborník. Co se týká nákladů spojených s reklamací platí, že podle § 598 Občanského zákoníku má kupující právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním reklamace. Právo na úhradu nutných nákladů zahrnuje veškeré náklady kupujícího nutné k uplatnění reklamace, tedy obvykle zejména výdaje na cestovné, ale i další nutné náklady, které kupujícímu v souvislosti s reklamací vznikly (například telefonní a poštovní poplatky, náklady přepravy reklamované věci atd.). Pokud jde o cestovní výlohy, nárok se vztahuje pouze na nutné náklady, za něž se považuje běžné jízdné veřejnou dopravou, nikoli náklady na taxislužbu. Náhrada nákladů spojených s reklamací není žádným způsobem závislá na hodnotě zboží. Proto může dokonce převyšovat cenu zboží.



## **Úkol:**

1. V prodejně, kde jste zakoupili obuv, vám sdělili, že máte reklamaci uplatnit u výrobce. Jak budete dále postupovat?
2. Koupili jste si nové boty na snowboard. Po prvním použití se odlepila podrážka.

Uveďte:

- jak budete postupovat při reklamaci
- jaká je lhůta pro vyřízení reklamace
- zda potřebujete pro reklamaci doklad

## **Kontrolní otázky**

- Jaká je zákonná záruční doba u spotřebního zboží?
- Jaké právo má spotřebitel při reklamaci věci s neodstranitelnou vadou?
- Jaké právo má spotřebitel, pokud by reklamace nebyla vyřízena v zákonné lhůtě?
- Reklamace věci se uplatňuje u prodávajícího nebo u výrobce?
- Je nutné reklamovat výrobek v originálním obalu?

**Zdroj:**

- 1 <http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/orientace-v-pravnich-ukonech/pravo-ochrany-spotrebiteleopu/1000818/46122/>
- 2 <http://e-ekonomie.jacr.cz/>
- 3 <http://www.fingra.cz/>