

Přehledně: U koho a jak uplatnit reklamaci

Čeští spotřebitelé mnohdy tápou, u koho mají uplatnit reklamaci zakoupeného zboží. Často se dostávají do začarovaného kruhu, když je obchodník odkazuje na servis, ten zase zpět na obchodníka. Celkem běžné jsou i případy, kdy se změní provozovatel e-shopu, ale na vzhledu a názvu internetových stránek se to nijak neprojeví. Současný a dřívější provozovatel si pak spotřebitele přehazují jako horký brambor.



Reklamaci vždy uplatňujete u prodávajícího, u něhož jste zboží koupili.

FOTO: Profimedia.cz

Ve spolupráci se zástupci organizace dTest jsme připravili odpovědi na časté dotazy spotřebitelů týkající se právě reklamací.

Kdo je povinen reklamaci přijmout a vyřídit?

„Reklamaci vždy uplatňujete u prodávajícího, který vám zboží prodal, protože to on za jeho bezvadnost odpovídá. Proávající podle zákona musí přijmout reklamaci v kterékoli své prodejně se shodným sortimentem prodávaného zboží. V případě, že nemá takové obchodní prostory, můžete reklamaci směřovat na adresu jeho sídla nebo místa podnikání,“ upřesnil Lukáš Zelený, vedoucí právního oddělení dTestu.

Kdy se obrátit na servis?

Okruh míst, kam se můžete obrátit v případě záruční opravy, se může rozrůst o servisní pracoviště výrobce zboží. Tato informace však musí být uvedena v potvrzení o právech ze záruky. Pokyny prodávajícího kontaktovat určený servis musíte uposlechnout, pokud je servis v místě prodávajícího nebo jej máte blíže než prodejnu.

Stejně jako prodávající je i servis povinen vyřizovat reklamaci rychle, nejpozději v zákonné třicetidenní lhůtě. Nezapomínejte na to, že u servisu se můžete dožadovat pouze opravy vadného zboží.

Co dělat v případě neodstranitelné vady?

Pokud vadu není možné odstranit, servis vám pro prodávajícího zpravidla vystaví potvrzení o neodstranitelné vadě.

Práva na výměnu, slevu či odstoupení od smlouvy s požadavkem na vrácení kupní ceny se můžete dožadovat jedině u prodávajícího. To platí i pro náhradu účelně vynaložených nákladů, které v souvislosti s reklamací vznikly, například poštovné či cestovné.

Na koho se obrátit, když obchod změní provozovatele?

Lidé bývají často zaskočeni v případech, kdy obchod změní provozovatele. Internetový obchod či kamenná prodejna mohou vypadat stále tak, jako když jste tam zboží kupovali, mohou mít shodný sortiment, třeba i název. Nemusí to však znamenat, že u daného provozovatele e-shopu či v dané prodejně můžete uplatnit reklamaci.

Vždy záleží na osobě, která je uvedena v kupním dokladu. Internetový obchod může koupit a obchodní prostory pronajmout někdo jiný.

„Pokud tomu tak je, nedělejte předčasné závěry o tom, že prodávající skončil s podnikáním a záruka skončila s ním. Podle identifikačního čísla si vyhledejte jeho aktuální adresu ve veřejných rejstřících,“ upozornil Lukáš Zelený.

Co dělat, když prodávající prodejnu uzavřel?

Jestliže prodávající uzavřel provozovnu, sdělí vám adresu pro reklamace živnostenský úřad. Je totiž povinností prodávajícího tuto informaci při ukončení činnosti nahlásit, jakož i její případné změny po dobu čtyř let.