

Sdružení českých spotřebitelů vám radí a doporučuje:

Jak postupovat při nákupu a reklamaci zboží nebo služeb



Na trhu – při nákupu zboží a služeb – se setkáváme s obchodníky korektními i méně korektními. Jsou tací, kteří služby nabízejí se vstřícností a ohledem k zákazníkovi, při uplatnění reklamce je pro ně spotřebitel partnerem, s nímž věc řeší s ochotou a pochopením. A jsou jiní, kterým je takovýto přístup cizí.

Občan – spotřebitel by měl riskovat co nejméně již tím, že odmítne různé „lákavé nabídky“.

K nim patří psychologicky laděné akce spojené s různými formami „nákupních zájezdů“, prodejních akcí spojených s pohoštěním, či „radostným“ telefonickým sdělením, že byl vybrán k bezplatnému zájezdu k moři. Obezřetným postupem v první řadě ušetříte peníze a dále – mnoho zbytečných starostí. Tomuto tématu se věnujeme ve zvláštní tiskovině, i zde ho však musíme pro jeho závažnost připomenout. Vždyť nemine jeden den, abyste nás některý neoslovil se žádostí o pomoc s řešením situace vzniklé na nabídkové akci. A dobrá rada se pak už hledá těžko.

V následujícím textu nabízíme několik základních rad, které se týkají našich (spotřebitelských) práv a jejich dosahování při uplatňování reklamací zakoupeného zboží nebo služeb.

Věříme, že vám tato doporučení alespoň trochu pomohou orientovat se ve spleti právních ustanovení občanského zákoníku, případně dalších zákonů a že se tedy budete cítit „bezpečněji“. Text poskytuje jen zcela základní rady, podrobnější informace poskytujeme prostřednictvím našich poradců – osobně, elektronicky i telefonicky.

Ing. Libor Dupal,
předseda Sdružení českých spotřebitelů

PŘI NÁKUPU ZBOŽÍ TRVEJTE NA VYSTAVENÍ PÍSEMNÉHO DOKLADU – PARAGONU

- **Na písemném dokladu nesmí chybět razítko obchodu** (název firmy prodávajícího, IČO a sídlo), **datum nákupu a označení druhu zboží.**
- Tento doklad prodejce není povinen ze zákona vystavit automaticky, máte ale na něj právo ze zákona na vyžádání
- Korektní poskytovatel služby vám jeho vystavení vždy nabídne. **Vy vždy paragon aktivně vyžadujte.**

NA ZAKOUPENÉ ZBOŽÍ A SLUŽBY MŮŽETE UPLATŇOVAT REKLAMACE V NÁSLEDUJÍCÍCH LHŮTÁCH

- **spotřební zboží – záruka 24 měsíců** ode dne nákupu. Týká se i zboží zakoupeného na stáncích nebo zlevněného zboží při výprodejních akcích! **Nezapomeňte si však nechat vystavit záruční list či paragon, prodejce je povinen vám vyhovět!**
- použité zboží (například nákup v bazaru, autobazaru) – záruka až **24 měsíců** ode dne nákupu (lze po dohodě zkrátit na min. 12 měsíců).
- Pozor!** U použitého zboží však prodávající neodpovídá za vady, které vznikly předchozím užíváním věci. Musíte prokázat, že vada byla na zboží při jeho převzetí a nebyla na ni poskytnuta sleva.
- **opravy či úpravy věci – záruka 3 měsíce**
- **věci zhotovené na zakázku – záruka 24 měsíců**
- **zhotovení stavby – záruční doba 3 roky.** Před podepsáním smlouvy o provedení prací je vhodné poradit se s právníkem. Ve smlouvě by měly být zakotveny i **sankce pro zhotovitele v případě nekvalitní práce a nedodržení termínu.**

POZOR!

Záruční doba se po jejím uplynutí prodlužuje o dobu, kdy výrobek byl v reklamačním řízení.

Postup při reklamaci

Zákon č.634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

1. Při uplatnění reklamace trvejte na sepsání reklamačního protokolu, ve kterém musí být uvedeno:

- jaký druh zboží nebo služby se jedná
- předmět reklamace (popis vady)
- datum reklamace
- jaký způsob vyřízení reklamace požadujete
- případně jaký je stav opotřebením reklamovaného výrobku

2. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace! Neplatí tedy prodejcovy výmluvy, že kolega vyřizující reklamace má dovolenou a bude až za dva týdny.

3. Máte právo do 30 dnů od podání reklamace na úhradu nutných nákladů spojených s reklamací (např. při zasílání reklamovaného zboží poštou můžete po prodejci nárokovat poštovné, doložené podacím lístkem ap.).

4. O reklamaci musí prodávající nebo pověřený pracovník rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 dnů. Pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na prodloužení reklamační lhůty, je lhůta posouzená a vyřízení reklamace 30 dnů. **Nárok na odstoupení od kupní smlouvy a na vrácení peněz máte v případě, že se jedná o vadu neodstranitelnou anebo vyřízení reklamace včetně opravy se nepodařilo stihnout ve lhůtě 30ti dnů.**

5. Stejně právo máte v případě, kdy byla stejná závada již dvakrát opravována a došlo ke třetímu výskytu stejné vady, či nemůžete výrobek pro větší počet vad užívat (3 shodné vady, 4 různé vady).

6. Pokud s vyřízením reklamace nesouhlasíte, sdělte prodávajícímu (či zhotoviteli díla) nejlépe písemně (proti podpisu nebo doporučeným dopisem) váš nesouhlas a upozorněte, že si necháte zhotovit **znalecký posudek** (v případě, že by tento posudek hovořil ve váš prospěch, prodávající by vám měl vrátit peníze za vadný výrobek a náklady spojené s vyhotovením znaleckého posudku).

Nákup na dálku

U zboží koupeného prostřednictvím např. zásilkového obchodu, internetu, telefonu:

- **do 14 dnů** od dodání zboží máte právo od smlouvy **písemně odstoupit** bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce
- pokud vám dodavatel nepředal informace, které je povinen předat písemně nebo jiným obdobným způsobem, je lhůta pro odstoupení **3 měsíce** od dodání zboží, zároveň je dodavatel povinen vrátit peníze nejpozději do 30 dnů od odstoupení.

Podomní prodej, předváděcí akce

(smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání)

- **do 14 dnů** od dodání zboží máte právo od smlouvy **písemně odstoupit** bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce
- **pokud vám dodavatel zboží nebo služby nedodal,** můžete od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce **do 1 měsíce**
- **dodavatel má povinnost vám do 30 dnů od odstoupení od smlouvy vrátit peníze.**

PŘI PROBLÉMECH, SE KTERÝMI SE SETKÁTE PŘI ŘEŠENÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ SE S DŮVĚROU OBRACEJTE NA:

Sdružení českých spotřebitelů.

Budějovická 73
140 00 Praha 4
tel/fax: 261263574/261262268
e-mail: spotřebitel@regio.cz
www.konzument.cz

Telefonické poradenství: 495 215 266

Hodiny pro spotřebitele:

po, st, pá 9:00 – 16:00 hodin



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ o.s.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz

Další důležité kontakty:

Česká obchodní inspekce

Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Tel.: 296 366 360
Fax: 296 366 236
e-mail: info@coi.cz
další informace: www.coi.cz

Státní zemědělská a potravinářská inspekce – ústřední inspektorát

Květná 15
603 00 Brno
telefon /spojovatelka/: 543540111
e-mail: epodatelna@szpi.gov.cz
další informace: www.szpi.cz

Státní veterinární správa ČR

Slezská 7
120 00 Praha 2
telefon: 227010142
e-mail: e.podatelna@svschr.cz
další informace: www.svschr.cz

Státní ústav pro kontrolu léčiv

Šrobárova 48
100 41 Praha 10
e-mail: posta@sukl.cz
další informace: <http://www.sukl.cz/>