

# 19. Věc je vadná, já ji reklamuji!

## VAŠE PRÁVA

**P**okud má zboží vady, má kupující právo je vytknout do 24 měsíců od jeho převzetí. Vada se vytýká prodejci či osobě, kterou prodejce při koupi uvedl – typicky půjde o autorizovaný servis. Zboží lze reklamovat v jakékoli pobočce prodejce, pokud například koupíte fotoaparát na dovolené v Karviné, mohou jej v případě problémů reklamovat v Praze.

**V**yrobce nebo prodejce také může převzít dobrovolnou záruku, kterou zákon nazývá zárukou za jakost. Jde o závazek, že si věc po určitou dobu zachová svou použitelnost nebo určité vlastnosti. Jde tedy o záruku nad rámec zákonných práv, lze se setkat například i s doživotní zárukou. Jiní výrobci zase nabízejí v případě jakýchkoli problémů výměnu výrobku za zbrusu nový.

**S**potřebitel má několik možností, co požadovat jako náhradu za vadné zboží. Primárně má právo domáhat se opravy vadného zboží. Pokud oprava není možná, může požadovat výměnu vadného zboží za nové. To platí i v případě opakovaných vad (tříkrát stejná vada nebo čtyřikrát různá vada). V takovém případě vzniká také právo na odstoupení od smlouvy, tedy na vrácení peněz.

## VAŠE POVINNOSTI

**A**by reklamace mohla být úspěšná, spotřebitel s výrobcem nesmí zacházet nešetrně. Reklamace pak totiž může být odmítnuta z důvodu, že si spotřebitel vady způsobil sám.

**T**otéž platí ve chvíli, kdy spotřebitel nedodrží obecné zásady zacházení s věcí, případně další pokyny, které mu v souvislosti s užíváním věci prodávající udělil. Některé výrobky jsou například zvláště citlivé na vodu.

**V**ůči kupujícímu je za vady odpovědný výlučně prodávající. Ten je povinen převzít zboží k reklamaci. Často se stává, že se spotřebitel s reklamací obrací na výrobce, dovezce či opravny, kteří nemají s předmětnou reklamací nic společného. Tyto osoby nejsou povinny reklamaci kupujícího vyřídit, i když na ně prodávající odkazuje. Bude se stát, že se reklamaci budou dobrovolně zabývat, nicméně se toho na nich kupující nemůže v žádném případě domáhat.

Připraveno s využitím informací z webových poradén České obchodní inspekce a časopisu dTest

Při každém nákupu, ať už pořizujeme auto, nebo rohlíky k snídani, nás jako spotřebitele právo chrání. Pokud má výrobek vady, můžeme jej reklamovat. Je třeba znát svá práva a trvat na nich, ale na druhé straně jich také nezneužívat. U omláčeného mobilu nebo poškrábaného auta se totiž bude jen těžko prokazovat vada z výroby.

KRISTIÁN LÉKO  
redaktor LN



**N**ašetřili jste si na špičkový notebook, jenže týden po nákupu jeho obrazovka zčernala? Pokud máte čisté svědomí a přístroj vám předtím nevypadl z rukou, nevěste hlavu: právo je na vaší straně a vadné zboží lze samozřejmě reklamovat.

Dnes se zaměříme na reklamaci zboží zakoupeného v kamenném obchodě. Takže zapomeňte na právo na výměnu zboží nebo vrácení peněz bez udání důvodu, jak je tomu v e-shopech (o tom více zítra). V kamenném obchodě má totiž člověk možnost si zboží důkladně prohlédnout a vyzkoušet. V obchodech jsou ovšem různé přísní, například u oblečení je výměna zboží často běžně možná, to je ale dáno obchodními podmínkami toho kterého prodejce a jde jen o projev jeho vstřícnosti k zákazníkům. Proto je vždy dobré si podmínky vrácení bezvadného výrobku zjistit – někdy je najdete hned na účtence.

### Na reklamaci máte 24 měsíců

V oblasti záruky a reklamaci je zapotřebí dát pozor na jednu terminologickou změnu, kterou přinesl nový občanský zákoník. „Opustil koncepci zákonné záruky a nahradil ji konstrukcí práv z vadného plnění. To představuje určité základní penzum práv, které má kupující přímo ze zákona. Při koupi spotřebního zboží spotřebitelem nadále platí lhůta 24 měsíců pro reklamaci vad,“ říká David Elischer z katedry občanského práva pražské právnické fakulty.

Podstatné je, že toto zákonné penzum práv nelze nijak omezit. Pokud by tedy smlouva stanovila, že na mobilní telefon je pouze jednorázová záruka, takové ustanovení jako by vůbec nebylo. Objeví-li se



ILUSTRACE RICHARD CORTÉS

tedy vada rok a půl po koupi, lze ji stále reklamovat (o nutných náležitostech reklamace pojednáva text dole na stránce – pozn. red.).

Pokud se vada projeví během prvního půlroku od převzetí zboží, má spotřebitel velmi výhodné postavení. Ze zákona totiž platí, že věc namítaným nedostatkem trpěla již v okamžiku převzetí. Prodejce by musel prokázat opak.

Jak je to mezi šestým a čtyřicetým měsícem od převzetí, není z pohledu práva zcela jasné. Podle Elischer by pro nakupujícího spotřebitele měla platit stejná pravidla jako v době do šesti měsíců. Česká obchodní inspekce ale například doporučuje, aby lidé první půlrok od koupi využili k důkladnému obeznámení se s výrobkem a případné nedostatky reklamovali v této lhůtě. V ní je totiž jejich výhodnější postavení zákonem výslovně upraveno.

## 19. DÍL: REKLAMACE A VRACENÍ ZBOŽÍ Z OBCHODU

Vedle práv daných přímo zákonem prodejce či výrobce může převzít ještě takzvanou smluvní záruku neboli garanci. „V praxi je obvyklé zaručit se za určitý nadstandard, za zvláštní vlastnosti svého výrobku,“ říká David Elischer. Může jít třeba o delší dobu na uplatnění vad. „Například výrobce střešní krytiny garantuje třicet let životnosti a funkčnosti, prodejce automobilu za poskytnutí karoserie. Jde také o snahu lákat zákazníky garancí lepší kvality nebo delší výdrže,“ dodává.

„Prodávající odpovídá spotřebiteli za to, že věc při převzetí nemá vady. Reklamovat věc tedy může-

te, pokud nějakou vadu má, zejména pokud věc nemá vlastnosti, které výrobce či prodávající slíbil nebo jaké jste očekávali s ohledem na povahu zboží,“ říká advokát Vojtěch Steiningr. Takže například když si koupíte potápěčské hodinky, které při první koupeli ve vaně přestanou fungovat, je to důvod k reklamaci. Zboží lze reklamovat i tehdy, když odporuje požadavkům právní regulace, případně pokud nemá odpovídající množství, míru nebo hmotnost.

### Co lze reklamovat a co ne

Reklamace se však nevztahuje na opotřebované věci způsobené jejím obvyklým užíváním. Tak například ponožky nebo tužková baterie obvykle nevydrží dva roky. Podobně ani potraviny, kde vyznačení doby použitelnosti na potravinách určuje délku záruky. „Opotřebování, k němuž nevyhnutelně



## KURZ PRÁVNÍ SEBEOBRANY

dojde při užívání koupené věci a jež je adekvátní délce užívání takové věci, nelze pokládat za vadu, to není důvod k reklamaci,“ říká David Elischer.

Záruka také neplatí pro takové vady, o kterých zákazník při nákupu věděl, ani i pro ty, které po převzetí na věci sám způsobil. Prodejce neodpovídá ani za vady, jež na věci vzniknou nedodržením zásad zacházení. Právě za tato ustanovení se prodejci často schovávají. Oblíbenou odpovědí na reklamaci mobilního telefonu je, že vnitřek nese známky kontaktu s vodou. Což znamená jediné – často velmi nákladnou opravu si zaplatíte sami.

V určitých situacích pak vady nejde reklamovat vůbec. „Když něco koupíte v bazaru či z druhé ruky, tak se za vady odpovídající použití nebo opotřebování z povahy věci neodpovídá. To platí i u věci, jež jsou zlevněné právě kvůli nějaké vadě,“ doplňuje Elischer.

### Auto „vytuněné“ k nepoznání

Počítače bývají při koupi zaplombované a záruka je omezena tak, že dovnitř nesmí nikdo „vlézt“. Záruka u některých produktů – typicky u aut – je zase podmíněna pravidelnými návštěvami autorizovaných servisů a používáním výhradně originálních náhradních dílů. Ale jak už bylo řečeno, na každé spotřební zboží je přímo ze zákona záruka 24 měsíců a smluvní omezení záruky je zakázané.

Vady samozřejmě nelze reklamovat tehdy, když si je spotřebitel způsobil sám, třeba nekvalifikovanou opravou či jiným zásahem. Třeba rozsáhlý tuning auta od kamaráda se při případné reklamaci ve značkovém servisu nejspíš s pochopením nesetká. Z těchto důvodů pak prodejce samozřejmě může reklamaci zamítnout (jak se řeší tato situace, přibližuje text dole – pozn. red.).

### Obsah kurzu

22. 1. Autohavárie – viník
23. 1. Autohavárie – nabouraný
25. 1. Dopravní přestupky
26. 1. Body za přestupky
27. 1. Pokuty za přestupky
28. 1. Odebrání řidičského průkazu
29. 1. Pokuty od úřadů
30. 1. Nedodržování nájemní smlouvy
1. 2. Šikana pronajímatelem
2. 2. Šikana nájemníkem
3. 2. Vztahy se sousedy
4. 2. Škody způsobené zvířetem
5. 2. Škody na zvířeti
6. 2. Co si ohlídat při stavbě
8. 2. Stavební úřad – spory
9. 2. Plánované stavby a jak je zastavit
10. 2. Získávání informací
11. 2. Spory s fidesníky
12. 2. Reklamace a vrácení zboží z kamenného obchodu
13. 2. Reklamace a vrácení zboží z internetového obchodu
15. 2. Reklamace služeb
16. 2. Stahování filmů z internetu, focení umění
17. 2. Pacient u lékaře
18. 2. Pacient v nemocnici
19. 2. Chyby lékaře
20. 2. Zákazník v lékárně
22. 2. Právo na léky a pomůcky
23. 2. Spamy a průzkumy
24. 2. Sebeobrana a zákroky proti zlodějům
25. 2. Kde získávat informace o právu



Vzory smluv a podání poskytl právní systém CODEXIS®

# Jak postupovat při reklamaci

**Z**ákladní zbrání spotřebitele je reklamace čili vytknutí vad výrobku. V hlavním článku jsme si vysvětlili, z jakých důvodů lze reklamovat a v jaké lhůtě, teď zbývá vysvětlit, jak konkrétně postupovat.

„Vada se vytýká tomu prodejci nebo jím pověřené osobě, například v autorizovaném servisu, kterého prodejce při koupi sám uvedl. Platí také, že i když jsem věc koupil v Hradci Králové, mohu ji klidně reklamovat v pražské pobočce. Je třeba vymezip, o jakou vadu jde, nebo aspoň jak se projevuje – tedy popsat, jak brání v užívání,“ popisuje základní postup David Elischer.

### Originální obal mít nemusíte

Obchodníci někdy kladou při reklamaci různé podmínky, které ale nejsou vždy v souladu s právem. Tak například prodejce nemůže při reklamaci požadovat ori-

ginální obal. Nesmí totiž nijak jít nad rámec zákonných požadavků a spotřebitele tím omezovat.

Při uplatňování reklamace také není třeba mít originální účtenku, postačí jen dokázat, že zákazník věc opravdu v daném obchodě zakoupil. Zcela dostatečný je třeba výpis z účtu při platbě kartou, někdy může zafungovat i svědecká výpověď, například manželky.

Ale stále je řeč pouze o reklamování vadného výrobku. Pokud provozovatel kamenného obchodu umožňuje v určité lhůtě vrátit i bezvadné zboží bez udání důvodu, podmínky si klást může. Nejčastěji půjde právě o vrácení v originálním obalu. Prodejci oděvů zase logicky požadují, aby vrácené zboží nebylo nošené.

### Čeho se lze domáhat

Zákazník může chtít v případě reklamace opravu vadného zboží, jeho výměnu za nové, případně



### PRÁVNÍ DOKUMENTY

Vzory dokumentů jsou ke stažení zdarma pro předplatitele na [www.lidovenoviny.cz/dokumenty](http://www.lidovenoviny.cz/dokumenty). Případné dotazy směřujte na linku callcentra 225 555 533.

vrácení peněz a odstoupení od smlouvy.

Spotřebitel by se měl domáhat primárně práva na bezplatné odstranění vady (obecný vzor naleznete předplatitelé LN v digitální čístečce – pozn. red.). „Pokud má

věc vady, může kupující požadovat dodání nové věci bez vad. Ale je-li to neúměrné povaze vady, zejména pokud je možné vadu bez zbytečného odkladu opravit, má kupující právo na její bezplatné odstranění,“ říká advokát Vojtěch Steiningr.

Pokud se vada objeví opakovaně – nejméně třikrát stejná vada nebo čtyři různé vady na stejném výrobku –, vzniká právo na výměnu zboží, případně na vrácení peněz. „Jde o situaci, kdy pro opakovaný výskyt vady nebo větší počet vad nelze věc řádně užít. V takovém případě může spotřebitel také odstoupit od smlouvy,“ dodává Steiningr.

### Pomoci může obchodní inspekce nebo soud

„Zamítne-li obchodník reklamaci, je možné podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní in-