

## JAK...správně reklamovat a nenechat se při tom odbýt



***Koupili jste si cokoliv nového a jen co jste zboží vybalili z krabice a začali používat, daná věc dosloužila? Běžte nákup reklamovat. Právo na reklamaci máte za všech okolností, tak se nebojte ho využít.***

***Krabici, obal, visačku nepotřebujete!***

Řada lidí neví, že zboží je možné reklamovat i bez krabice (například elektroniku, boty) nebo bez originální visačky - to se týká třeba nového oblečení a podobně, protože obal není součástí výrobku. Při reklamaci se ovšem neobejdete bez dokladu o nákupu zboží. Nejlepší je pochopitelně paragon. „Pokud nemáte ten, musíte věrohodným způsobem prokázat, že jste reklamované zboží skutečně koupili u daného prodejce. To je možné výpisem z účtu (pokud jste platili kartou), svědectvím druhé osoby nebo čestným prohlášením. Reklamace je však daleko

jednodušší, když předložíte kupní doklad," říká Gerta Mazalová ze Sdružení obrany spotřebitelů.

□

### ***Žádejte svoje práva!***

Reklamací se snažte uplatnit i v případě, že vás od ní bude prodejce zrazovat. Podle zákona o ochraně spotřebitele je prodejce povinen reklamaci přijmout v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání. To znamená, že špatný nákup z většího obchodního řetězce můžete reklamovat i v pobočce v jiném městě. Jakým způsobem prodejce reklamaci vyřídí – to je na něm. O reklamaci musí rozhodnout do tří dnů, na její vyřízení si ale můžete počkat až měsíc. Jestliže do té doby neobdržíte odpověď, můžete po něm požadovat buď úplně nový výrobek nebo vrácení peněz. „Pokud prodejce reklamaci zamítne, musí toto zamítnutí písemně zdůvodnit,“ upozorňuje odbornice. Vrátit daný výrobek můžete v případě, že se stejná komplikace vyskytne třikrát nebo je vada neodstranitelná.

□

### ***Vyhledejte pomoc!***

Pokud prodejce reklamaci neuzná, můžete kontaktovat soudního znalce – jejich seznam najdete na portálu [www.justice.cz](http://www.justice.cz) – který posoudí reklamaci znovu. Se znaleckým posudkem v ruce je vaše situace výhodnější, ale ani v tuto chvíli vám prodejce nemusí vyhovět. Náklady na soudního znalce si hradíte sami (pohybují se v řádech tisíců korun), pokud vám ale obchodník vyhoví a reklamaci následně uzná, máte právo na úhradu nutných nákladů spojených s reklamací (cestovného, poštovného) včetně úhrady znaleckého posudku.

□

### ***Jde to i bez soudu!***

Pokud obchodník i po přeložení znaleckého posudku trvá na svém, nemusíte se okamžitě obracet na soud. „Je možné využít mimosoudního řešení sporů. Stačí pouze vyplnit formulář na webové stránce <http://adr.komora.cz> pod záložkou „Stížnost“ a vybrat kontaktní místo, kde chcete podnět řešit,“ říká Gerta Mazalová a dodává: „Z našich zkušeností většina prodejců reklamaci uzná už na základě vyhotoveného znaleckého posudku. Jsou si vědomi, že spotřebitel, v jehož prospěch hovoří znalecký posudek, má velkou šanci vyhrát i případné další spory.“ Může se taky stát, že prodejna, kde jste vadnou věc koupili, už neexistuje. V tom případě se obraťte na živnostenský úřad. Tam vám řeknou, kde můžete reklamaci uplatnit.

### **Odborná konzultace:**

SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o.s.

*Zdroj: MOJE PSYCHOLOGIE, redaktorka Jana Benešová*