



SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

Sborník metodických listů pro spotřebitelské testování ve školních dílnách

Vydalo SOS - Sdružení obrany spotřebitelů České republiky, Novákových 8, 180 00 Praha 8

tel: 224 239 940, fax: 224 239 941

Rok 2008

OBSAH

| | |
|--|----------|
| ÚVOD | 3 |
| OBECNÉ INFORMACE O VÝBĚRU ZBOŽÍ, ÚČEL TESTOVÁNÍ KVALITA VÝROBKŮ | 4 |
| Jak správně vybírat zboží? | 4 |
| Návod k použití | 4 |
| Upozornění na rizika | 5 |
| TESTOVÁNÍ | 6 |
| <i>DĚTSKÉ KOLO</i> | 7 |
| <i>DĚTSKÁ AUTOSEDAČKA</i> | 7 |
| <i>TENISKY</i> | 7 |
| <i>DĚTSKÝ KOČÁREK</i> | 7 |
| <i>HRAČKY</i> | 7 |
| JAK ŘEŠIT PROBLÉMY S REKLAMACÍ? | 9 |
| Reklamacie | 9 |
| Nevyřízená reklamacie | 10 |
| Zamítnutá reklamacie | 11 |
| Náklady spojené s reklamací | 12 |

ÚVOD

Milí žáci - spotřebitelé

Tento sborník si klade za cíl přiblížit Vám zábavnou formou spotřebitelské testování. Hlavní důraz by měl být kladen na praktickou část a hodnocení jednotlivých testovaných kritérií. Sborník na svém závěru také obsahuje několik praktických rád, které by se Vám mohly hodit, budete-li nespokojeni s kvalitou výrobku a budete-li chtít účinně bránit svoje práva!

S přáním mnoha zábavy při testování!

Vaše SOS - Sdružení obrany spotřebitelů

Obecné informace o výběru zboží, účel testování kvalita výrobků

JAK SPRÁVNĚ VYBÍRAT ZBOŽÍ?

Představte si situaci, máte možnost vybrat si ve specializované prodejně cyklistickou helmu. Které kritérium při výběru helmy by pro vás bylo/mělo být nejvýznamnější. Seřadte podle svého uvážení. Odůvodněte.

- • nízká cena
- • oblíbená barva
- • vychytaný design
- • zvýšená bezpečnost
- • zajímavá reklama
- • kvalita – použitý materiál
- • vliv vašeho okolí – reference od známých
- • známá nebo osvědčená značka (výrobce)
- • móda

NÁVOD K POUŽITÍ

Návod k použití zboží je třeba dodávat ke každému výrobku, u kterého to vyplývá z jeho povahy a způsobu užívání (např. nejsou-li pravidla k užívání obecně známá). Zkuste odhadnout, u jakého sortimentu zboží nebude přiložení písemného návodu k použití (včetně obrázkových symbolů – piktogramů) potřebné a u jaké druhu zboží bude zase potřebné nejvíce (od každé kategorie uveďte alespoň 5 příkladů).

UPOZORNĚNÍ NA RIZIKA

Ze zahraničí občas zaznívají zprávy o poměrně absurdních poučeních na obalu výrobku nebo v jeho návodu k použití ve stylu: - „pozor, mokrou kočku nesusit v mikrovlnné troubě“, „pozor káva v kelímku je horká“, „pozor, vatové tyčinky nestrkat do nosu ani do uší“. U deseti vámi vypsanych druhů výrobků výše zkuste vymyslet podobně absurdní (nebo chcete-li, opatrná) upozornění na rizika, která jsou za normálních okolností považována za skutečnosti, které jsou obecně známé. Zohledněte přitom, že zákazníci jsou všechny věkové skupiny osob nebo např. lidé s různým zdravotním postižením.

Testování

Zkuste si ve školní dílně obdobně jako ve škole – na stupnici 1-5


(jednička je nejlepší ☺) zhodnotit jednotlivá kritéria u daných výrobků: Dětské


kolo, Dětská autosedačka, Tenisky, Dětský kočárek, Hračky a další... Údaje

následně zanepte do přiložených tabulek a diskutujte mezi sebou, která kritéria

jsou podle Vás nejdůležitější.

Přejeme Vám hodně zábavy při testování!!!

|  SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ | <i>Dětské kolo</i> | <i>Dětská autosedačka</i> | <i>Tenisky</i> | <i>Dětský kočárek</i> | <i>Hračky</i> |
|--|--------------------|---------------------------|----------------|-----------------------|---------------|
| • nízká cena | | | | | |
| • oblíbená barva | | | | | |
| • vychytaný design | | | | | |
| • zvýšená bezpečnost | | | | | |
| • zajímavá reklama | | | | | |
| • kvalita – použitý materiál | | | | | |
| • vliv vašeho okolí – reference od známých | | | | | |
| • známá nebo osvědčená značka (výrobce) | | | | | |
| • móda | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
|  <p>SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ</p> | | | | | |
| • nízká cena | | | | | |
| • oblíbená barva | | | | | |
| • vychytaný design | | | | | |
| • zvýšená bezpečnost | | | | | |
| • zajímavá reklama | | | | | |
| • kvalita – použitý materiál | | | | | |
| • vliv vašeho okolí – reference od známých | | | | | |
| • známá nebo osvědčená značka (výrobce) | | | | | |
| • móda | | | | | |

Jak řešit problémy s reklamací?

Nevyhovuje-li výrobek svoji kvalitou běžným bezpečnostním standardům, je dobré znát svá základní spotřebitelská práva a vědět, jak se bránit.

REKLAMACE

- každý **spotřebitel** má právo reklamovat spotřební (zboží koupené spotřebitelem) zboží, na které je poskytována záruka
- reklamovat **můžete v prodejně**, kde byl výrobek zakoupen (jiných prodejnách stejného provozovatele s ohledem na sortiment prodejny); taktéž u **subjektů určených** pro vyřizování reklamace v Z.L.
- pro uplatnění reklamace dostačuje prokázání koupě (není nutné mít paragon / záruční list) – např. bankovní výpis; taktéž není nutné mít obal věci
- prodávající musí reklamovanou věc **převzít, vydat reklamační protokol** (kde uvede co spotřebitel reklamuje a jakým způsobem si přeje, aby byla věc řešena) a odůvodněně **rozhodnout** o uplatněné reklamaci
- reklamace může být uplatněna pouze v **záruční době**, poté prekluduje
 - o reklamace může být uplatněna buď běžným způsobem dle (v záruční době - u spotřebního zboží do 2 let od převzetí, kupující má právo na opravu, jedná – li se neodstranitelnou vadou / větší výskyt vad – má kupující výběr mezi odstoupením od smlouvy nebo výměnou věci)
 - o dále je možno uplatňovat rozpor s kupní smlouvou dle (Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc **je při převzetí kupujícím** ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je **bez vad**. Při aplikaci rozporu s kupní smlouvou má kupující na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu **věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě**, a to **podle požadavku kupujícího** buď **výměnou** věci, nebo její **opravou**; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.)
 - rozpor se dá aplikovat do 6 měsíců od převzetí věci, přičemž je důkazní **břemeno na prodávajícím**

- je-li reklamáce řešena výměnou počíná běžet nová záruční lhůta od převzetí věci; obdobně platí pro výměnu součástky
- prodávající má právo na náhradu **nutných nákladů**, které mu vzniknou při uplatnění oprávněné reklamáce

NEVYŘÍZENÁ REKLAMACE

- podle **zákona o ochraně spotřebitele** musí prodejce reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 kalendářních dnů**. Tato lhůta se začíná počítat od dne, který následuje po dni uplatnění reklamáce. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem první následující pracovní den.
 - o v některých zákonem stanovených případech (např. telekomunikace) je možno lhůtu prodloužit až na 60 dní, a to pouze vyžaduje-li vyřízení reklamáce projednání se zahraničním provozovatelem
- lhůtu je možné prodloužit **pouze po dohodě** se spotřebitelem.
- pokud prodávající stanovenou **lhůtu nedodrží**, má spotřebitel stejná práva, jako by byla na věci vada neodstranitelná – může si **vybrat** mezi **výměnou** za věc novou a **odstoupením** od smlouvy, tedy vrácením peněz
 - o doporučujeme obrátit se v tomto případě na prodávajícího písemně doporučeným dopisem, ve kterém bude jasně stanovena částka, kterou má prodávající vrátit, lhůta, do které tak má učinit, a číslo účtu resp. adresa, na které má peníze poslat
 - o v případě, že nebude prodávající reagovat nebo bude odmítat spolupracovat, může se spotřebitel obrátit na **Českou obchodní inspekci** se stížností pro porušení zmíněného zákona – možnost vysoké pokuty, která by měla prodávajícího donutit k jednání (ale opět je nutno spotřebitele upozornit na to, že ČOI nevstupuje do sporu mezi ním a prodávajícím, ten může být řešen pak až jedině soudem)
 - o dojde-li k soudnímu sporu (nebude – li prodávající reagovat, bude reagovat odmítavě) bude prodávající (bude-li stranou padlou) hradit **náklady** spojené se **soudním řízením**

ZAMÍTNUTÁ REKLAMACE

- záruka se **nevztahuje** na běžné **opotřebení** ani na vadu **zaviněnou jednáním** samotného spotřebitele
- pokud byla reklamáce věci **zamítnuta** a zákazník s tímto nesouhlasí, může se
 - o znovu obrátit na prodávajícího, nejlépe písemně a žádat nové přezkoumání reklamáce, včetně způsobu vyřízení, který považuje za nejvhodnější
 - o obrátit na prodávajícího a tvrdit rozpor s kupní smlouvou - objevila-li se vada do **6 měsíců** od zakoupení a lze předpokládat, že se na věci v nějaké formě již vyskytovala při zakoupení a vyskytla se později (špatné lepení, vadný materiál..), jedná se o tzv. **rozpor s kupní smlouvou** a je na prodávajícím, aby prokázal, že rozpor v době koupě neexistoval. Je třeba, aby toto prodávající doložil průkazným způsobem, nestačí zběžná prohlídka v obchodě a následné zamítnutí.
 - o v případě opětného zamítnutí reklamáce nebo rovnou obrátit na **soudního znalce**, jejich seznam nalezne na www.justice.cz,
- vyzní-li **posudek** znalce ve prospěch spotřebitele, uplatní opakovaně požadavek na vyřízení reklamáce a uplatní nárok na náhradu účelně vynaložených výloh (posudku, popř. poštovného jízdného, toto právo
 - o vyplývá z § 598 ObčZ (blíže „**Náklady spojené s reklamací**“)
 - o cena posudku se určuje dohodou se znalcem podle složitosti posouzení – obvykle v řádech stokorun 500 – 1000, u složitějších záležitostí více.
 - o je třeba spotřebitele vždy upozornit na fakt, že ani samotný posudek nemusí nutně znamenat úspěch ve věci. Prodávající i v tomto momentě může reklamaci zamítnout, ale v případě možného soudního sporu riskuje neúspěch, jelikož spotřebitel má v ruce důkaz o oprávněnosti svých požadavků.
- dojde-li k soudnímu sporu (nebude – li prodávající reagovat, bude reagovat odmítavě) bude prodávající (bude-li stranou padlou) hradit **náklady** spojené se **soudním řízením**

NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMACÍ

- vzniknou-li kupujícímu v souvislosti s uplatňováním reklamace nějaké **náklady**, má právo na jejich náhradu
- zákon hovoří o **nutných nákladech**, tzn. jen náklady účelně vynaložené a zároveň prokazatelné, pokud možno nejnižší
 - o nejčastější případy nákladů – náklady na dopravu (doložitelné jízdenkou, průměrnou spotřebou vozu na 100 km podle technického průkazu – je-li jeho užití odůvodněné), na poštovné při zasílání zboží k reklamaci, na případný znalecký posudek...
 - o vzniklé náklady se uplatní u prodávajícího, nejlépe písemnou formou, buď doporučeným dopisem nebo na prodejně předáním písemného požadavku, na kopii si nechá spotřebitel potvrdit jeho převzetí
- čím dříve kupující náklady uplatní, tím lépe (obecně zákon říká, že je nutné toto právo uplatnit nejpozději **do 1 měsíce** po uplynutí doby, ve které je třeba vytknout vady, jinak právo zanikne)

ZDROJE ZE KTERÝCH JSEM SE INSPITOVALI A ZE KTERÝCH SE I VY MŮŽETE INSPIROVAT:

www.spotrebitei.info

www.coi.cz

www.dolceta.eu/ceska-republika

www.dtest.cz