

dTest: Odkdy běží reklamační lhůta?

20.3.2025 - Lucie Korbeliusová | dTest

Uplatnění reklamace

Jakmile se u zboží projeví vada, je namístě ji reklamovat u prodejce, nebo u osoby, která je určena k opravě, kterou může být například servis. Reklamační lhůta počíná běžet od uplatnění reklamace, tedy od prvního kontaktu s prodávajícím. *„To znamená, že jakmile informujete prodejce o vadě zboží a požádáte o její odstranění, začíná běžet lhůta pro vyřízení reklamace,“* vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Reklamací můžete uplatnit hned několika různými způsoby, například prostřednictvím telefonu, e-mailem, dopisem či osobně na prodejně prodávajícího. Proávající má následně povinnost vyřídit reklamací do 30 dnů od jejího uplatnění. *„Po uplatnění reklamace vás může prodávající vyzvat k dodání reklamovaného zboží,“* uvádí Eduarda Hekšová a dodává: *„V takové chvíli se reklamační lhůta staví až do doby, než poskytnete tuto součinnost.“*

Příklad počítání reklamační lhůty:

Paní Ema zavolala v pondělí 3. března prodávajícímu s tím, že se jí pokazil kuchyňský mixér. Reklamační lhůta počíná běžet následující den, po skutečnosti rozhodné pro její počátek. Úterý 4. března je tedy první den reklamační lhůty a poslední den lhůty připadne na 2. dubna. Mixér tak musí prodávající opravit nejpozději do 2. dubna a zároveň o tom paní Emu informovat a umožnit jí si věc převzít.

Zde se kreativita nevyplácí

Počátek běhu reklamační lhůty si nemůže podnikatel upravovat dle svého uvážení. Nejvyšší správní soud řešil v září 2024 případ, kdy podnikatel podmiňoval uplatnění reklamace doručením zboží a počítal běh reklamační lhůty až od doručení takového zboží k podnikateli. Tyto požadavky vycházely z obchodních podmínek prodávajícího. *„K takovým ujednáním v neprospěch spotřebitele se však nepřihlíží, to znamená, jako by v obchodních podmínkách toto ustanovení vůbec obsaženo nebylo,“* upozorňuje Eduarda Hekšová. Česká obchodní inspekce za tyto praktiky uložila společnosti pokutu za spáchání přestupku a celá záležitost se následně dostala právě až k Nejvyššímu správnímu soudu, který rozhodnutí České obchodní inspekce potvrdil.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová

media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již

statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-11474/dtest-odkdy-bezi-reklamacni-lhuta>