

Spotřebitelé, nerezignujte na svá práva

26.4.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Označit takové jednání za lhostejnost by však bylo krátkozraké. Spotřebitel svá práva neuplatňuje nikoliv z toho důvodu, že je s výsledkem reklamace smířený, nebo dokonce spokojený, ale proto, že se mu další kroky zkrátka nevyplatí.

Spotřebitelské nároky se nezřídka vyznačují tím, že předmětem sporu je relativně drobná částka, a to zvláště v porovnání s náklady, které je nutné vynaložit na její vymáhání. *„V případě neuznané reklamace se jako další postup nabízí zajištění znaleckého posudku, konzultace s advokátem a dále sepsání výzvy k plnění (předžalobní upomínky) a podání žaloby. S těmito úkony jsou nicméně spojeny především časové a finanční náklady. Pokud spotřebitel reklamuje například odlepenou podrážku u bot za 2 000 Kč, je jasné, že jeho přístup k objednání znaleckého posudku za 3 000 Kč bude spíše zdráhavý“*, vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Spotřebitelé se navíc často obávají, že ani se znaleckým posudkem u obchodníka nepochodí. V takové situaci by jim nezbývalo nic, než podniknout kroky k vymožení požadovaného plnění s vynaložením dalších nákladů. Spotřebitel by byl ovšem nucen tyto náklady vynaložit již na začátku sporu, aniž by si mohl být jistý jeho výsledkem. Náklady přitom nejsou jediným odrazujícím prvkem při uplatnění práv. Podstatnou roli hraje také postavení prodávajícího, který má zpravidla silnější ekonomické zázemí i znalosti z oblasti práva a daného tržního odvětví. V prvotní fázi má navíc rozhodnutí o nárocích spotřebitele plně ve své moci. *„Nepoctiví podnikatelé si jsou této výhody dobře vědomi a dovedně pracují i s popsanou racionální apatií spotřebitelů. Z praxe totiž tuší, že spotřebitel při neuznané reklamaci již další kroky nepodnikne a zamítavé stanovisko se jim vyplatí i z ekonomického pohledu“*, popisuje Eduarda Hekšová. Situaci měl sice zlepšit připravovaný zákon o hromadném řízení, jehož účelem je odstranění překážek, které spotřebitelům brání v uplatňování práv. Zvolená podoba hromadných žalob však spotřebitelům pravděpodobně skutečně užitečný nástroj nepřinese, více zde. Hromadným žalobám se věnuje také kampaň dTestu „Za hromadné žaloby, braňme se společně“.

Proč byste se přesto neměli obávat uplatňování svých práv?

- Pokud se vám porouchá zboží, nebo nejste spokojeni s poskytnutou službou, reklamujte je. Pořízení nové věci si nechte zatím v záloze. Dobrému obchodníkovi jde o spokojeného zákazníka. Při reklamaci zboží se proto bude snažit nalézt řešení uspokojivé pro obě strany. Reklamací můžete obchodníka rovněž upozornit na závadu, která se opakuje u více kusů téhož zboží. Tím mu umožníte na toto zjištění reagovat například stažením zboží z oběhu, aby podobnému problému nebyli vystaveni další zákazníci.
- Jestliže vás od reklamace odrazuje skutečnost, že jste zboží zakoupili daleko od domova a kvůli reklamaci nechcete vážit cestu, zašlete jej na reklamaci poštou nebo jiným způsobem domluveným s obchodníkem. Náklady na dopravu v takovém případě hradí obchodník.
- V případě, že se obchodník odmítne vaší reklamací zabývat nebo jí nevyřídí včas (u spotřebního zboží do 30 dnů od uplatnění reklamace), můžete odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení zaplacené kupní ceny.
- Neobávejte se znaleckého posudku – v případě oprávněné reklamace máte právo také na veškeré účelně vynaložené náklady spojené s uplatněním práv. Mezi tyto náklady lze zařadit právě zajištění znaleckého posudku. Jeho objednání by však mělo přijít na řadu až poté, kdy obchodník vaši reklamaci zamítl.

- Pokud se spotřebitelé pustí do soudní pře, mají solidní šanci na úspěch. Právní ochrana spotřebitele je poměrně robustní, navíc se ve sporných otázkách ohledně výkladu spotřebitelské smlouvy uplatňuje výklad pro spotřebitele příznivější. V případě úspěchu vám bude rovněž nahrazena většina vynaložených nákladů (znalecké zkoumání, právní zastoupení, soudní poplatky a další).
- Tím, že se postavíte za svá práva proti nepoctivému obchodníkovi, a nakonec ve sporu uspějete, přispíváte ke kultivaci tržního prostředí, neboť šmejdům zasazujete ránu do jejich pochybného obchodního modelu.

Pokud spotřebitelé mají otázky k tomuto tématu, mohou se obrátit na bezplatnou spotřebitelskou poradnu dTestu, a to elektronicky na www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna nebo telefonicky na číslo 299 149 009, využít mohou také některý z našich vzorových dopisů, který jim pomůže při uplatnění jejich práv v reklamaci.

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-10157/dtest-spotrebitele-nerezignujte-na-sva-prava>